

Milano

Il nodo occupazione

Call center, guerra vinta in Tribunale

«Paghe adeguate e stop agli abusi»

I giudici milanesi accolgono una raffica di ricorsi presentati dagli operatori del colosso Almaviva. I lavoratori: nel settore condizioni pessime anche negli appalti pubblici, le sentenze fanno scuola

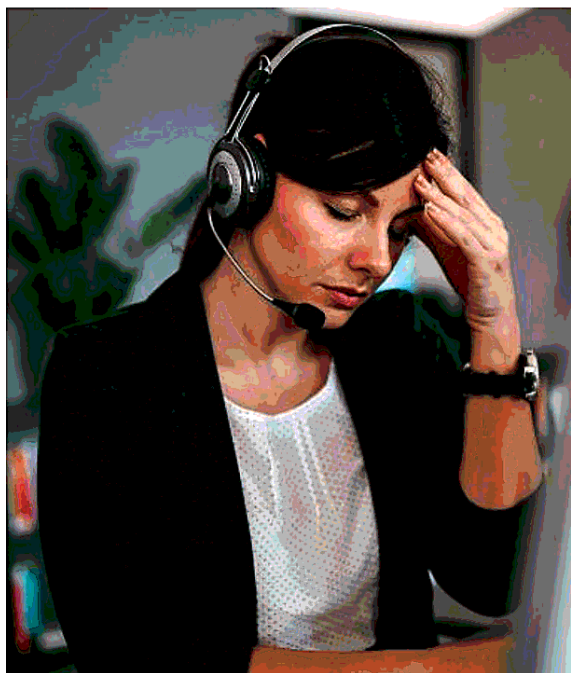
MILANO
di Andrea Gianni

La guerra dei call center approda in Tribunale. Una raffica di sentenze, circa quaranta in primo grado fra cui alcune già confermate dalla Corte d'Appello di Milano, hanno dato ragione agli operatori del colosso dei call center Almaviva, che hanno fatto causa denunciando un inquadramento inferiore rispetto alle loro mansioni, quindi con paga più bassa, e un uso «selvaggio» del part time. I giudici, quindi, hanno stabilito per loro risarcimenti che vanno dai cinque ai dodicimila euro lordi. «Stiamo vincendo tutti i ricorsi - spiega Angelo, attivista del collettivo di lavoratori Almaworkers - scoprendo prassi che riguardano anche altri grossi call center, dove si vivono le stesse violazioni dei diritti. Potrebbe essere il primo passo di una battaglia più ampia». A condurla sono operatori, assistiti dagli avvocati Massimo Laratro e Antonio Pironti, che passano la giornata a rispondere ai clienti di società private e agli utenti di uffici pubblici, che appaltano a società esterne il servizio di call center. Una torta che in Italia è spartita da pochi colossi, come Almaviva, Covisian o Comdata, con dipendenti che migrano da uno all'altro quando subentra un cambio d'appalto.

Almaviva e Covisian sono già al centro di una lunga vertenza per il licenziamento di 543 lavoratori impiegati sulla commessa ex Alitalia, con un presidio permanente a Palermo, città più impattata dai tagli. Ora a Milano si apre un nuovo fronte, con la raffica di sentenza che si traducono in maxi-risarcimenti che l'azienda deve versare ai suoi dipendenti. Nei ricorsi i lavoratori lamentano l'inquadramento al terzo livello del contratto collettivo Telecomunicazioni, quando invece per le mansioni svolte spetterebbe loro il quarto livello, con una retribuzione maggiore. Inoltre contestano un cam-

LA STANGATA

Il gruppo deve pagare risarcimenti fino a 12mila euro a 40 dipendenti oltre alle spese legali



La denuncia è partita dal collettivo Almaworkers

biamento "arbitrario" da parte dell'azienda di turni e orari dei dipendenti part time, senza un accordo come prevede la legge. «La ricorrente non si limita a trasmettere al cliente le informazioni acquisite dal sistema e a seguire procedure prede-

terminate mediante semplice consultazione video di uno script di cui dare lettura al cliente e degli step da seguire», scrive il Tribunale del Lavoro di Milano motivando l'accoglimento del ricorso di una operatrice che all'epoca lavorava sulla

commessa Sky-Fastweb, che ha ottenuto una sentenza favorevole già confermata in appello. «Lo svolgimento dei compiti assegnati richiedeva altresì attività di valutazione ed elaborazione della richiesta del cliente, dei dati e delle informazioni acquisite».

Mansioni tipiche di un quarto livello, e non del terzo. Alla donna, quindi, spetta una differenza retributiva di 5.040 euro. E dalle testimonianze raccolte nel corso delle udienze emerge uno spaccato del lavoro nei call center. «Per motivi di tempo di solito procedevamo in autonomia - ha spiegato un collega davanti al giudice - avremmo dovuto chiedere l'autorizzazione al team leader ma di solito non lo si faceva mai. Avevamo tempi tassativi: dovevamo stare sotto i cinque minuti». Per Almaviva una stangata anche sui presunti abusi legati al part time: i giudici bacchettano la «predisposizione unilaterale del turno da parte del datore di lavoro», condannando anche in questo caso l'azienda a versare un risarcimento. Per Almaviva, invece, la collocazione oraria part time era perfettamente «legittima», così come l'inquadramento dei lavoratori al terzo livello del contratto invece che al quarto. Posizioni che, per ora, non hanno convinto i giudici.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

LA SVOLTA

Edilizia, contratto per 43mila addetti

Una svolta per i circa 43mila lavoratori del settore dell'edilizia nella Città metropolitana di Milano, in Brianza e nel Lodigiano. Ieri, nella sede di Assimpredil Ance, i sindacati Fillea Cgil, Filca Cisl e FenealUil hanno firmato il rinnovo del contratto collettivo provinciale. Dopo i recenti rinnovi dei contratti collettivi avvenuti a livello nazionale, anche sul territorio è stata raggiunta un'intesa che vuole essere «un'importante garanzia per la tutela del mercato e la difesa del contratto collettivo di settore», evitando quindi dumping salariale e contratti "pirata". «Il rispetto e la corretta applicazione del contratto collettivo sono elementi identificativi delle imprese virtuose - spiegano i sindacati - a cui le parti sottoscrittrici hanno voluto riconoscere una specifica premialità da parte del sistema bilaterale, tenuto conto che gli oneri economici stabiliti dal rinnovo rappresentano un segnale di consapevolezza e di assunzione di responsabilità del settore rispetto alla contingente situazione economica incerta».

La beffa

Assicurazione "lumaca", un anno in attesa del risarcimento danni

55enne vittima di un incidente in via delle Forze Armate. Ha perso mesi di stipendio e anche la nascita del figlio

MILANO

A causa dell'incidente stradale non ha potuto neanche assistere la moglie che, dopo la nascita del figlio, è rimasta in ospedale per venti giorni per complicazioni legate al parto. L'uomo, oltre ai danni fisici, ha perso anche mesi di stipendio perché non poteva muoversi. Un libero professionista milanese di 55 anni attende da un anno il risarcimento di cui avrebbe diritto, ma

l'assicurazione non paga e i numerosi solleciti sono rimasti lettera morta, nonostante siano ampiamente scaduti i termini di legge. A denunciare il caso è lo Studio3A-Valore Spa, al quale l'uomo si è rivolto nel tentativo di far valere i suoi diritti, minacciando un reclamo all'istituto di vigilanza Ivass e una causa in Tribunale contro l'assicurazione online di uno dei colossi del settore. Attorno alle 17 del 20 maggio 2021, poco più di un anno fa, l'uomo è rimasto vittima di una rovinosa caduta dal suo scooter Piaggio Beverly mentre percorreva via delle Forze Armate. Un volo determinato dalla incauta manovra di un 47enne originario dell'Ecuador e residente a Cesano Boscone, che guidava

una Volkswagen Passat. L'automobilista, per evitare un pedone che stava attraversando la strada, ha sterzato improvvisamente a sinistra, costringendo il 55enne, che proveniva da dietro e stava superando la vettura, a una brusca frenata per evitare l'impatto, con conseguente perdita di controllo dello scooter e caduta sull'asfalto. Circostanza ammessa dallo stesso automobilista, che si è assunto la piena responsabilità dell'incidente anche davanti agli agenti della polizia locale di Milano. Trasportato in ambulanza all'ospedale Gaetano Pini, al libero professionista sono state riscontrate lesioni pesanti, a cominciare dalla frattura di tibia e perone, per una prognosi di 50

giorni: si è dovuto sottoporre a un intervento chirurgico di riduzione e sintesi, con l'inserimento di placca e viti, è rimasto ricoverato per più di una settimana, ha dovuto portare a lungo il gesso, effettuare lunghi cicli di fisioterapia riportando una invalidità permanente. Immobilizzato, non ha potuto assistere adeguatamente sua moglie che aveva appena dato alla luce un bimbo e che, a sua volta, è rimasta in ospedale per più di venti giorni a causa di complicazioni legate al parto. Oltre ai danni anche la beffa, perché l'assicurazione "lumaca" nonostante sia trascorso un anno non ha ancora messo sul tavolo un risarcimento.

A.G.

© RIPRODUZIONE RISERVATA